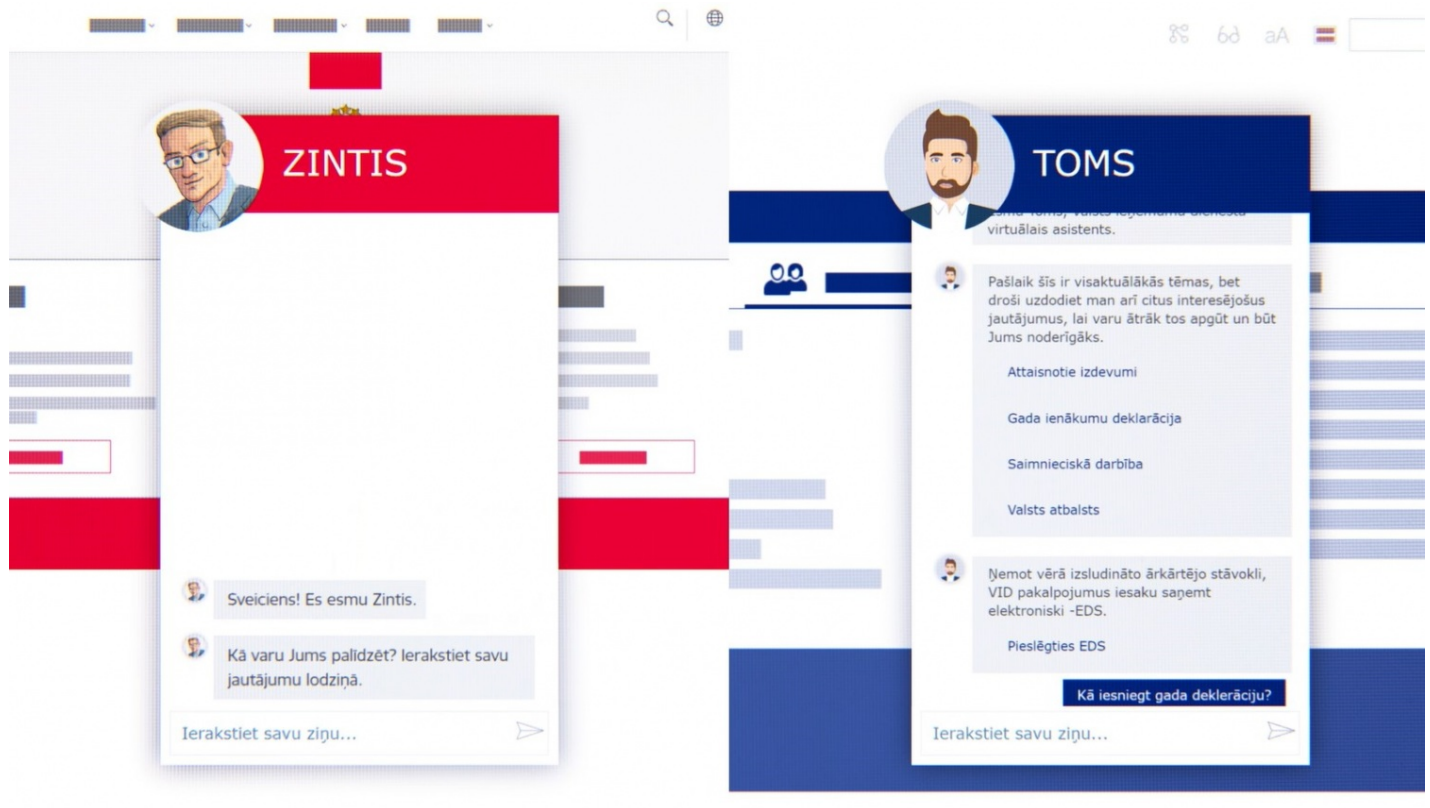




Aicina valsts un pašvaldību iestādes veidot virtuālos asistentus uz platformas Hugo.lv bāzes

Publicēts: 16.12.2020.

Mākslīgais intelekts



Ir noslēdzies vērienīgs projekts, kura ietvaros Kultūras informācijas sistēmu centra (KISC) vadībā ir pilnveidota un attīstīta valsts pārvaldes valodas tehnoloģiju platforma Hugo.lv, papildinot to ar iespēju nodrošināt virtuālo asistentu jeb sarunu botu darbību. Ikviens valsts un pašvaldību iestāde ir aicināta uz šīs platformas bāzes izveidot virtuālo asistentu savā tīmekļvietnē, tādējādi paaugstinot klientu servisa kvalitāti.

Hugo.lv ir ikvienam brīvi pieejama Latvijas valsts pārvaldes valodas tehnoloģiju platforma, ar kuras atbalstu iestāžu mājaslapās jau gadu funkcionē virtuālie asistenti jeb sarunu boti. Tie iedzīvotājiem palīdz atrast nepieciešamo informāciju un atbildēt uz biežāk uzdotajiem jautājumiem, atbilžu sniegšanai nepieciešamo informāciju automātiski izgūstot no tīmekļvietnēm. Ar visiem valsts pārvaldes iestāžu virtuālajiem asistentiem iespējams iepazīties jaunajā Hugo.lv versijā, kurā pieejams [virtuālo asistentu katalogs](#).

Jānis ZIEDIŅŠ, Kultūras informācijas sistēmu centra Hugo.lv projekta vadītājs: *“Balstoties uz mākslīgā intelekta tehnoloģijām, valsts pārvaldē esam radījuši jaunu, inovatīvu saziņas kanālu ar sabiedrību – virtuālos asistentus jeb sarunu botus. Šie tehnoloģiskie rīki, kas dažādu iestāžu mājaslapās izveidoti uz valsts pārvaldes valodas tehnoloģiju platformas Hugo.lv bāzes, var atbildēt uz iedzīvotāju jautājumiem jebkurā laikā un neatkarīgi no vienlaikus uzdoto jautājumu skaita. Ar šo vienoto risinājumu valsts pārvaldei esam pirmajā vietā starp Eiropas valstīm un pamatoti varam lepoties ar sasniegto, kas iezīmē Latvijas tehnoloģiskās attīstības ceļu globālajā pasaulē.”*

Nauris PUNTULIS, LR kultūras ministrs: *“Kultūras nozarē notiekošie aktīvie procesi virtuālajā vidē un vērienīgie kultūras norišu un mantojuma digitalizācijas projekti apliecina nozari kā veiksmīgu un dinamisku spēlētāju mūsdienu globālajā laikmetā. To iezīmē arī*

aktīva augsto tehnoloģiju ienākšana dažādās sabiedrības dzīves jomās. Tādēļ nav nejaušība, ka tieši Kultūras ministrijas paspārnē izveidota valsts pārvaldes valodas tehnoloģiju platforma Hugo.lv, kas piedāvā dažādus valodas rīkus, kā arī valsts iestāžu virtuālos asistentus, kas ar klientiem sazinās latviešu valodā. Ir ļoti būtiski nemitīgi pilnveidot latviešu valodas izmantojumu digitālajā vidē, tādējādi nodrošinot tās pastāvēšanas iespējas nākotnē. Hugo.lv platforma pierāda mūsu izdarīto izvēli šajā virzienā.”

Renāte STRAZDIŅA, Microsoft vadītāja Baltijā: “Virtuālie asistenti jeb sarunu boti ir mūsu ikdienā ienākuši ļoti strauji un drīzumā tie kļūs par teju neatņemamu teicama klientu servisa sastāvdaļu gan biznesā, gan valsts pārvaldē. Latvija šobrīd var lepoties ar pasaules mērogā unikālu risinājumu – vienotu platformu valsts pārvaldē, uz kuras bāzes tapis inovatīvs risinājums, kurš apvieno gan virtuālo asistentu pakalpojumu, gan daudzveidīgus valodas rīkus. Viens no izaicinājumiem bija latviešu valoda, kas pieder pie mazo valodu grupas. Izmantojot plašās Microsoft Azure iespējas, projekta komandas ir izdevies atrisināt šo sarežģīto tehnisko uzdevumu.”

Saskaņā ar pašreizējo statistiku Hugo.lv virtuālie asistenti lietotājiem nosūta ap 4000–5000 ziņu dienā. Visvairāk jautājumu saņem un atbilžu sniedz Ēriks (Valsts reģionālās attīstības aģentūra), Una (Uzņēmumu reģistrs), Zintis (Valsts pārvaldes tīmekļvietņu vienotā platforma (TVP), Toms (Valsts ieņēmumu dienests), kā arī Signe (eParaksts). Kopumā visi platformas sarunu boti lietotājiem mēnesī nosūta ap 80000 ziņu. Jāuzsver, ka TVP sarunu botam Zintim, kas darbojas vairāku iestāžu tīmekļvietnēs, no 1. septembra līdz 1. decembrim 4000 iedzīvotāji ir nosūtījuši 16000 ziņas.

Decembrī noslēdzas sekmīgs, aktīva darba piepildīts posms – divus gadus ilga Eiropas Savienības atbalstītais projekts “Mašīntulkošana. 2. kārtā”, ko īstenoja Kultūras informācijas sistēmu centrs (KISC) sadarbībā ar uzņēmumu *Tilde*.

Projekta mērķis bija attīstīt un pilnveidot valsts pārvaldes valodas tehnoloģijas platformā Hugo.lv pieejamos valodas rīkus, kā arī uz Hugo.lv bāzes izveidot jaunu un mūsdienīgu valsts pārvaldes saziņas kanālu ar sabiedrību virtuālo asistentu koplietošanas pakalpojuma veidā. Projekta gaitā ir veikta virtuālā asistenta integrācija portālā Latvija.lv, valsts pārvaldes iestāžu tīmekļvietņu vienotajā platformā un valsts iestāžu mājaslapās. Tādējādi tagad iedzīvotājiem tiek nodrošināta ērta un laikmeta tendencēm atbilstoša iespēja saņemt atbildes uz jautājumiem par valsts pārvaldi un tās sniegtajiem pakalpojumiem.

Informācija kontaktiem:

Ilma Elsberga,

Kultūras informācijas sistēmu centra projekta vadītāja asistente

Tālr. 67844902; e-pasts: ilma.elsberga@kis.gov.lv

 **Faktu lapa par projektu "Mašīntulkošana. 2. kārtā"** 

<https://www.kis.gov.lv/lv/jaunums/aicina-valsts-un-pasvaldibu-iestades-veidot-virtualos-asistentus-uz-platformas-hugolv-bazes>